

# Konsernets felles personvernerklæring

## 1. Innledning

Denne personvernerklæringen forklarer hvilke personopplysninger Yve-konsernet behandler, hvorfor vi behandler dem, hvordan vi beskytter dem og hvilke rettigheter du har.

Yve-konsernet består av flere lokale strømleverandører som samarbeider om drift, teknologi og kundetjenester. Flere selskaper i konsernet behandler personopplysninger i fellesskap. Hvordan ansvaret er organisert, forklarer vi nærmere i punkt 2.

Erklæringen gjelder kunder, potensielle kunder, samarbeidspartnere, jobbsøkere og andre som er i kontakt med oss gjennom våre tjenester.

For enkelte produkter, tjenester eller digitale løsninger kan det gjelde egne personvernerklæringer eller tilleggsinformasjon. Dette vil i så fall fremgå når du tar tjenesten i bruk.

## 2. Felles behandlingsansvar i Yve-konsernet

Yve-konsernet består av lokale strømleverandører med sterk regional forankring og egne kundeforhold. Samtidig samarbeider selskapene om felles funksjoner og tjenester på tvers av konsernet.

Når det er nødvendig for å levere tjenester og drive virksomheten effektivt, behandler selskapene personopplysninger i fellesskap. I slike tilfeller er selskapene felles behandlingsansvarlige i henhold til personvernforordningen (GDPR) artikkel 26.

Følgende selskaper inngår i det felles behandlingsansvaret:

- Kraftriket AS
- Polar Kraft AS
- Smart Energi AS
- Ustekveikja Energi AS
- Yve AS

Selskapene bestemmer i fellesskap formålene med og midlene for behandlingen av personopplysninger. Dette gjelder blant annet behandling knyttet til kundefølgning, fakturering, markedsføring, drift av IT-systemer og HR.

For å sikre effektiv drift er oppgavene fordelt mellom selskapene. Strømselskapene har hovedansvar for kundefølgning og kundeforhold, mens Yve AS leverer konsernfelles tjenester som systemdrift, fakturering, analyse, markedsføring og HR-støtte. Yve har også en koordinerende rolle i konsernets personvernarbeid.

For å administrere kundeforhold og levere konsernfelles tjenester kan opplysninger som navn, kontaktfølgning, kunde- og avtaleopplysninger behandles i konsernfelles systemer som benyttes av selskapene i Yve-konsernet.

Alle selskapene er ansvarlige for at personopplysninger behandles i samsvar med regelverket, og samarbeider om å håndtere henvendelser.

Du kan utøve dine rettigheter overfor alle selskapene i Yve-konsernet. Dersom du har et kundeforhold med et bestemt selskap, anbefaler vi at du kontakter dette selskapet direkte. Kontaktinformasjon finner du i punkt 12.

### **3. Hvilke personopplysninger behandler vi, og hvor kommer de fra?**

Vi behandler personopplysninger som er nødvendige for å levere våre tjenester, administrere kundeforhold, oppfylle lovpålagte forpliktelser og følge opp henvendelser.

#### **Opplysninger du gir oss**

Når du inngår avtale med oss eller er i kontakt med oss, kan vi behandle opplysninger som:

- Navn
- Fødselsnummer
- Leveringsadresse
- Faktureringsadresse
- Mobilnummer
- E-postadresse
- Betalingsopplysninger
- Opplysninger om tilknytning til idrettslag dersom du velger Idrettsstrøm
- Informasjon du gir oss gjennom kundedialoger, herunder kundeservice, telefon, e-post, møter, chatbot og andre digitale kanaler

For å inngå avtale med oss må du identifisere deg. Dette skjer normalt ved bruk av BankID eller annen gyldig legitimasjon

#### **Opplysninger vi mottar fra andre**

I enkelte tilfeller mottar vi personopplysninger fra andre kilder, blant annet:

- Folkeregisteret
- Elhub
- Kredittopplysningsbyråer
- Samarbeidspartnere
- Offentlige registre
- Tredjeparter der du har gitt samtykke
- Kundelister, eller andre markedsføringskilder der dette er tillatt etter gjeldende regelverk

Elhub er den sentrale datahuben for det norske kraftmarkedet og inneholder opplysninger som er nødvendige for å administrere strømleveranser og kundeforhold

Dersom du representerer en virksomhet, kan vi også innhente opplysninger for å kontrollere at du har nødvendig fullmakt til å opptre på virksomhetens vegne.

#### **Opplysninger vi registrerer når du bruker våre tjenester**

Når du bruker våre nettsider, kundeportal, mobilapplikasjoner eller andre digitale tjenester kan vi registrere:

- Opplysninger om produkter og tjenester du har hos oss
- Bruk av nettsider, kundeportal og mobilapplikasjoner
- Teknisk informasjon om enheten og nettleseren du bruker
- IP-adresse og annen nødvendig sikkerhets- og driftsinformasjon
- Informasjon du registrerer i chatbot eller andre digitale selvbetjeningsløsninger

Der det er mulig benytter vi anonymiserte eller aggregerte opplysninger i analyser og utviklingsarbeid.

### Opplysninger i forbindelse med rekruttering

Når du søker jobb hos oss, kan vi behandle:

- Navn og kontaktinformasjon
- CV og søknad
- Referanser
- Andre opplysninger du velger å dele som en del av rekrutteringsprosessen

Opplysningene behandles som en del av rekrutteringsprosessen og oppbevares normalt til prosessen er avsluttet. Dersom du ønsker at vi skal oppbevare opplysningene lenger for fremtidige stillinger, kan dette avtales særskilt.

## 4. Hvorfor behandler vi personopplysninger?

Vi behandler personopplysninger for ulike formål. Tabellen nedenfor viser de viktigste formålene, hvilke opplysninger som behandles og hvilket behandlingsgrunnlag

| Formål                                               | Typiske opplysninger                                                                                                   | Behandlingsgrunnlag  |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Kundeoppfølging og administrasjon av kundeforhold    | Navn, kontaktinformasjon, kommunikasjonshistorikk og kunde- og avtaleopplysninger                                      | Avtale               |
| Kreditsjekk ved etablering og nedbetalingsordninger  | Navn, fødselsnummer, kontaktopplysninger og kredittscore                                                               | Berettiget interesse |
| Fakturering og betalingsoppfølging                   | Kunde- og betalingsopplysninger                                                                                        | Avtale               |
| Digitale tjenester og selvbetjening                  | Kundeopplysninger, innloggingsinformasjon og opplysninger om bruk av tjenestene                                        | Avtale               |
| Analyse og forbedring av tjenester                   | Opplysninger om produkter og tjenester, bruk av våre digitale tjenester og kategorier av henvendelser til kundeservice | Berettiget interesse |
| Informasjon og oppfølging knyttet til kundeforholdet | Kontakt- og kundeopplysninger                                                                                          | Avtale               |

|                                                  |                                                                                    |                                               |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| Oppfølging av leverandør og samarbeidspartnere   | Navn, kontaktinformasjon, rolle, virksomhetstilknytning og kommunikasjonshistorikk | Avtale eller berettiget interesse             |
| Markedsføring til potensielle kunder             | Navn, kontaktinformasjon og opplysninger fra lovlige markedsføringskilder          | Berettiget interesse                          |
| Nyhetsbrev og annet samtykkebasert markedsføring | Navn og kontaktinformasjon                                                         | Samtykke                                      |
| Kundeundersøkelser                               | Kontaktopplysninger og besvarelser                                                 | Samtykke                                      |
| Chatbot og KI-baserte hjelpetjenester            | Opplysninger du oppgir i dialogen samt tekniske opplysninger om bruk av tjenesten  | Berettiget interesse                          |
| Konkurranser og aktiviteter                      | Navn, kontaktinformasjon og opplysninger knyttet til deltakelsen                   | Avtale, samtykke                              |
| Rekruttering                                     | Kontaktinformasjon, CV, søknad og referanser                                       | Berettiget interesse                          |
| Oppfyllelse av lovpålagte krav                   | Opplysninger som kreves etter regnskaps-, bokførings- arbeids- og annen lovgivning | Rettslig forpliktelse                         |
| Informasjonssikkerhet                            | Logger og tekniske opplysninger                                                    | Berettiget interesse og rettslig forpliktelse |
| Regnskap og bokføring                            | Kundeopplysninger, faktura og transaksjonsdata                                     | Rettslig forpliktelse                         |

## Informasjon og oppfølging av kundeforhold

Vi kan bruke personopplysninger til å følge opp eksisterende kundeforhold, herunder gi deg informasjon om produkter og tjenester du allerede har hos oss, eller som er direkte knyttet til ditt eksisterende kundeforhold.

Behandlingen skjer fordi det er nødvendig for å oppfylle avtalen med deg.

## Digitale tjenester og app

Vi tilbyr digitale tjenester og mobilapplikasjoner som innebærer behandling av personopplysninger for å levere funksjonalitet, vise informasjon om kundeforhold og tilby selvbetjeningsløsninger.

For enkelte tjenester kan det gjelde egne personvernerklæringer eller tilleggsinformasjon. Dette vil komme fram når tjenesten tas i bruk

## Chatbot og KI-baserte hjelpetjenester

Vi kan tilby chatbot eller KI-baserte hjelpetjenester på våre nettsider for å gjøre det enklere å finne informasjon og få veiledning.

Tjenestene kan benyttes av alle besøkende, også uten kundeforhold. Formålet med behandlingen er å forbedre brukeropplevelse, tilgjengelighet og selvbetjening.

Når du bruker chatboten, kan vi behandle opplysninger du selv skriver inn, samt teknisk informasjon om bruk av tjenesten.

Chatboten kan være basert på interne kunnskapsbaser eller KI -teknologi levert av samarbeidspartnere. Vi ber deg unngå å dele sensitive personopplysninger eller informasjon om konkrete kundesaker i chatboten. Behandlingen skjer på grunnlag av vår berettigede interesse i å tilby effektive og brukervennlige digitale tjenester. Opplysningene brukes ikke til automatiserte avgjørelser eller profilering.

### **Kreditsjekk**

Ved etablering av kundeforhold og ved behov for nedbetalingsordninger kan vi innhente kredittopplysninger for å vurdere betalingsrisiko.

Behandlingen skjer på grunnlag av vår berettigede interesse i å foreta en forsvarlig vurdering av kredittrisiko. Vi har vurdert at denne interessen veier tyngre enn personvernulempene for den registrerte

Kreditsjekk kan gjennomføres helt eller delvis ved hjelp av automatiserte prosesser basert på opplysninger fra kredittopplysningsbyrå og andre relevante kilder. Resultatet av vurderingen inngår som en del av beslutningsgrunnlaget, men avgjørelsen er ikke utelukkende basert på automatisert behandling.

### **Fakturering og betalingsoppfølging**

VI behandler personopplysninger for å fakturere og følge opp betaling for våre tjenester

Dette innebærer blant annet behandling av opplysninger knyttet til faktura, betaling og betalingshistorikk. Dersom betaling ikke skjer som avtalt, kan vi følge opp forholdet gjennom purring, betalingsavtaler og eventuelle oversendelse til innfordring.

I slike tilfeller kan relevante opplysninger behandles og deles med samarbeidspartner når dette er nødvendig for å følge opp avtaleforhold eller økonomiske ordninger knyttet til kundeforholdet

### **Markedsføring til eksisterende kunder**

Vi kan bruke personopplysninger til å følge opp eksisterende kundeforhold, herunder gi deg informasjon om produkter og tjenester du allerede har hos oss, eller som er direkte knyttet til ditt eksisterende kundeforhold. Behandlingen skjer fordi det er nødvendig for å oppfylle avtalen med deg.

Dersom du har samtykket til det, kan vi sende deg markedsføring om produkter, tjenester, nyhetsbrev og tilbud via e-post eller SMS. Behandlingen skjer på grunnlag av ditt samtykke, som du når som helst kan trekke tilbake eller melde deg av.

Dersom du ikke er kunde hos oss, kan vi i enkelte tilfeller kontakte deg for markedsføring av våre produkter og tjenester, for eksempel vi telefonsalg. Opplysningene kan være innhentet fra samarbeidspartnere, offentlige kilder eller andre lovlige markedsføringskilder. Behandlingen skjer på grunnlag av får berettiget interesse i å markedsføre våre produkter og tjenester, og i samsvar med markedsføringsloven, herunder regler om reservasjon. Vi har vurdert at denne interessen veier tyngre enn personvernulempene for den registrerte, blant annet fordi behandlingen er begrenset til relevante opplysninger og den registrerte kan reservere seg mot slik kontakt.

### **Konkurranser og aktiviteter**

Dersom du deltar i konkurranser eller lignende aktiviteter, kan vi behandle opplysninger om deg for å administrere deltakelsen, kontakte vinnere og, dersom du samtykker til det, offentliggjøre navn på vinnere.

### **Kundeundersøkelser**

Vi kan invitere kunder til å delta i kundeundersøkelser. Deltakelse er frivillig, og svarene brukes til å forbedre våre produkter og tjenester.

### **Analyse og forbedring av tjenester**

Vi analyserer opplysninger om hvordan våre tjenester brukes for å forbedre funksjonalitet, brukeropplevelse og kvaliteten på tjenestene vi tilbyr. Dette kan blant annet omfatte opplysninger om hvilke produkter og tjenester du har hos oss, bruk av våre digitale tjenester, herunder nettsider, kundeportal og mobilapplikasjoner, samt kategorier av henvendelser til kundeservice. Der det er mulig benytter vi anonymiserte eller aggregerte opplysninger. Analysene brukes ikke til automatiserte avgjørelser som har rettsvirkning eller tilsvarende betydelig påvirkning for deg

## **5. Deling av opplysninger**

Vi deler personopplysninger når det er nødvendig for å levere våre tjenester, administrere kundeforhold og drive virksomheten.

Dette kan omfatte:

- Deling mellom selskapene i Yve-konsernet innenfor rammene av det felles behandlingsansvaret
- Bruk av leverandører som behandler opplysninger på våre vegne (databehandler)
- Deling med selskaper og aktører som er nødvendige for å gjennomføre strømleveransen og kundeforholdet, herunder Elhub og andre aktører i kraftmarkedet.
- Deling med samarbeidspartneren når dette er nødvendig for å levere tjenester du har valgt å benytte
- Utlevering til offentlige myndigheter der vi er rettslig forpliktet til dette

Leverandører og samarbeidspartnere som behandler personopplysninger på våre vegne opptrer som databehandler og er underlagt databehandleravtaler og krav til informasjonssikkerhet.

Vi selger ikke personopplysninger til tredjeparter.

### **Tjenester levert av samarbeidspartnere**

Vi kan tilby tjenester i samarbeid med andre selskaper. Dersom du velger å benytte slike tjenester, kan det være nødvendig å dele dine personopplysninger med samarbeidspartneren for å gjennomføre kjøpet og gjøre tjenesten tilgjengelig for deg.

Samarbeidspartneren vil i slike tilfeller være behandlingsansvarlig for personopplysningene de mottar. Vi utleverer kun opplysninger som er nødvendige for å gjennomføre kjøpet og levere tjenesten.

Dersom vi mottar personopplysninger fra samarbeidsparten, vil dette skje i samsvar med gjeldende regelverk og eventuelle samtykker eller avtaler som gjelder for tjenesten.

Vi kan også utlevere personopplysninger dersom dette er nødvendig for å fastsette, gjøre gjeldende eller forsvare rettskrav.

## **6. Overføring utenfor EU /EØS**

Dersom vi overfører personopplysninger utenfor EU/EØS, sørger vi for nødvendige sikkerhetsmekanismer i tråd med gjeldende regelverk

## **7. Lagring og sletting**

Vi lagrer personopplysninger så lenge det er nødvendig for formålet de ble samlet inn for, og i samsvar med gjeldende lovkrav.

Lagringstiden varierer avhengig av formålet med behandlingen og gjeldende rettslige krav, eksempler på lagringstid:

- Opplysninger knyttet til kundeforhold lagres så lenge det er nødvendig for å administrere kundeforholdet og oppfylle avtalen
- Enkelte opplysninger kan lagres i inntil tre år etter avsluttet kundeforhold for å håndtere eventuelle krav eller korrigeringer, i tråd med foreldelsesloven
- Regnskaps- og transaksjonsopplysninger lagres i henhold til bokføringsloven
- Informasjon om telefonsalg lagres i inntil tre måneder for å unngå gjentatte henvendelser
- Rekrutteringsopplysninger lagres normalt til rekrutteringsprosessen er avsluttet, med mindre det er avtalt en lengre oppbevaringsperiode.

Når personopplysningene ikke lenger er nødvendige, blir de slettet eller anonymisert

## **8. Dine rettigheter**

Du har flere rettigheter knyttet til vår behandling av dine personopplysninger. For å ivareta personvernet ditt kan vi be deg bekrefte identiteten din før vi behandler forespørselen

Du kan benytte dine rettigheter ved å kontakte oss. Kontaktinformasjon finner du i punkt 12.

Vi behandler forespørsler uten ugrunnet opphold og senest innen en måned. Dersom forespørselen er særlig kompleks eller vi mottar mange forespørsler samtidig, kan fristen forlenges. Du vil i så fall få informasjon om årsaken til forsinkelsen.

### **Begrensing av behandling**

I enkelte tilfeller kan du be om at behandlingen av personopplysningene dine begrenses.

### **Tilbaketrekking av samtykke**

Dersom behandlingen er basert på samtykke, kan du når som helst trekke samtykket tilbake.

### **Innsyn og retting**

Du har rett til å vite hvilke personopplysninger vi behandler om deg, og å få uriktige opplysninger eller ufullstendige opplysninger rettet.

### **Sletting**

I enkelte tilfeller kan du be om at personopplysninger om deg slettes før våre ordinære sletterutiner inntreffer.

### **Innsigelse**

Du har rett til å protestere mot behandling av dine personopplysninger som er basert på berettiget interesse. Du har også rett til å protestere mot behandling til direkte markedsføringsformål.

### **Dataportabilitet**

Du har rett til å få utlevert personopplysningene dine i et strukturert, alminnelig anvendt og maskinlesbart format, og til å få disse overført til en annen behandlingsansvarlig der vilkårene for dette er oppfylt.

### **Klage**

Dersom du mener at vi behandler personopplysningene dine i strid med regelverket, kan du klage til Datatilsynet

## **9. Informasjonskapsler**

Vi bruker informasjonskapsler (cookies) og lignende teknologier for å sikre funksjonalitet, forbedre brukeropplevelsen, analysere bruk av våre digitale tjenester og, der du har samtykket til det, til markedsføringsformål



For mer informasjon om hvilke informasjonskapsler vi bruker som er nødvendige, som vi bruker for analyse eller til markedsføring, hvilket behandlingsgrunnlag og hvordan du kan administrere samtykker, se vår [cookie-erklæring](#)

## **10. Informasjonssikkerhet**

Vi arbeider systematisk med informasjonssikkerhet gjennom tekniske og organisatoriske tiltak for å beskytte personopplysninger mot uautorisert tilgang, endring, tap eller annen ulovlig behandling. Tiltakene omfatter blant annet tilgangsstyring, logging og interne rutiner

## **11. Endringer**

Vi kan oppdatere personvernerklæringen ved behov. Det til enhver tid gjeldende versjon vil være tilgjengelig på våre nettsider.

Sist oppdatert: 1. juni 2026

## **12. Kontaktinformasjon**

Dersom du har spørsmål om vår behandling av personopplysninger eller ønsker å benytte dine rettigheter, kan du kontakte oss:

Kraftriket AS: [personvern@kraftriket.no](mailto:personvern@kraftriket.no)

Polar Kraft AS: [personvern@polarkraft.no](mailto:personvern@polarkraft.no)

Smart Energi AS: [personvern@smartenergi.com](mailto:personvern@smartenergi.com)

Ustekveikja Energi AS: [personvern@ustekveikja.no](mailto:personvern@ustekveikja.no)

Yve AS: [personvern@yve.no](mailto:personvern@yve.no)